



Příloha č. 2 ke smlouvě

o poskytování sociální služby

**„Zajištění sociální služby „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež“
v Libereckém kraji“**

Část 12 – Frýdlant

č. smlouvy OLP/4447/2016

Projekt „Podpora a rozvoj sociálních služeb pro rodiny a děti v Libereckém kraji“ reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0002734

Popis realizace poskytované sociální služby

- 1. Druh sociální služby:** Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- 2. Identifikátor sociální služby:** 8492814
- 3. Forma sociální služby:** ambulantní a terénní
- 4. Působnost služby:** Frýdlant
- 5. Poskytovatel sociální služby:** Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou
- 6. Adresa zařízení sociálních služeb:** Raisova 146, Frýdlant 46401
- 7. Okruh osob, kterým je služba určena** – Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy ve věku 15-26 let.

8. Popis průběhu služby:

Povinná struktura:

- vstup uživatele do služby
- motivace a zapojování klientů do služby
- způsob vyřizování stížností klientů
- podmínky ukončení poskytování služby
- materiální a technické zabezpečení služby
- časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne
- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb
- evaluace dosahování cílů plnění zakázky





Vstup uživatele do služby

Prvokontakt na klubu

1. Každého zájemce, který přijde do NZDM pracovníci, přivítají a představí se mu.
1. Pokud je na první pohled zřejmé, že zájemce přišel v otevírací době pro jinou věkovou skupinu, je zájemce vysvětleno, co může od NZDM očekávat a je pozván na dobu, kdy je NZDM otevřeno pro *jeho* cílovou skupinu.
2. Přijde-li více zájemců najednou, pracovníci ve službě si je *rozdělí* a provedou s nimi prvokontakt individuálně.
3. V rámci prvního kontaktu pracovník srozumitelně, tj. s ohledem na věk, zájemce:
 1. Seznámí s veřejným závazkem služby.
 1. *My jsme tu proto, abychom ti pomohli s....*
 2. *Chodí k nám tito lidé/děti/mládež*
 4. Veřejný závazek je zájemcům předáván také na letáku, kde je přepsán do čtivější podoby pro děti a mladé lidi
 5. Seznámí s poskytovanými službami.
 1. *Ukáže mu soupis nabídky služeb na viditelném místě v prostorách NZDM.*
 6. Představí mu spektrum nabízených aktivit.
 1. *Tady se můžeš věnovat, můžeme ti pomoci s...*
 7. Seznámí s otevírací dobou zařízení.
 8. Seznámí s pravidly služby, včetně sankcí.
 1. Pravidla jsou předávána zejména ústní formou, jsou též umístěna na viditelném místě v prostorách NZDM.
 9. s právy, včetně možnosti podávání stížností a jejich vyřizování.
 10. Pracovníci zájemce seznamují především ústní formou, jsou též umístěna na viditelném místě v prostorách NZDM.
 11. Tento vstupní pohovor se zájemcem o službu je zaměřen zejména na to, aby se zájemce mohl co nejvíce se službou seznámit, aby věděl, jaká může mít očekávání, přání.
 12. Z informací získaných během návštěv pracovník vyhotoví záznam do elektronického formuláře ÚDAJE O UŽIVATELI v IS PEPA.

Prvokontakt v terénu

1. Pracovníci pozdraví zájemce, představí sebe i organizaci, za kterou vystupují.
2. Pracovníci vyjasní, v jakých hodinách a kde poskytují obvykle služby.
3. Jde-li o představování se skupině zájemců, terénní pracovníci si je *rozdělí* a mohou je provést prvokontaktem individuálně, je-li zájem.





4. V rámci prvního kontaktu pracovník srozumitelně, tj. s ohledem na věk, zájemce:
 1. Seznámí s veřejným závazkem služby.
 1. *My jsme tu proto, abychom ti pomohli s...*
 2. *Pracujeme s dětmi a mládeží...*
 3. Veřejný závazek je zájemcům předáván také na letáku, kde je přepsán do čtivější podoby pro děti a mladé lidi
 5. Seznámí s poskytovanými službami.
 1. *– je-li zájem, předají seznam služeb v tištěné formě, podrobnější než jak jsou zpracovány na letáku.*
 6. Seznámí s časy a místy, kde se obvykle vyskytují a jsou připraveni poskytovat služby.
 7. Seznámí s pravidly čerpání služeb, včetně sankcí.
 1. Pravidla lze též předat v písemné formě.
 8. S právy, včetně možnosti podávání stížností a jejich vyřizování.
 1. Práva lze předat též v písemné formě.
9. Tento vstupní pohovor se zájemcem o službu je zaměřen zejména na to, aby se zájemce mohl co nejvíce se službou seznámit, aby věděl, jaká může mít očekávání, přání.
10. Z informací získaných během návštěv pracovník vyhotoví záznam do elektronického formuláře ÚDAJE O UŽIVATELI v IS PEPA.

Zjišťování nepříznivé životní situace u zájemce o službu

1. Posouzení toho, zda zájemce patří do cílové skupiny a zda NZDM může poskytnout služby, které žádá, se zjišťuje individuálním rozhovorem s jedním z pracovníků, či vstupním dotazníkem. To, zda bude s uživatelem vyplněn vstupní dotazník, záleží na situaci, v jaké k prvokontaktu dochází a na pracovníkově uvážení. Není vhodné narušovat informacemi sytý rozhovor s uživatelem vnucováním strukturovaného dotazníku. Prostřednictvím rozhovoru resp. dotazníku zjišťují a definují nepříznivou životní situaci¹ ve které se zájemce o službu ocitá / neocitá.
2. Vstupní dotazník je se zájemcem může být, je-li to vyhodnoceno jako žádoucí (uživatel není ochoten vést neformální rozhovor či přichází s rozsáhlou konkrétní zakázkou apod.) proveden v podobě strukturovaného rozhovoru, který se uskutečňuje v kontaktní místnosti pouze mezi pracovníkem a zájemcem. Vstupní rozhovor může být rozdělen na několik částí, např. Tehdy, není-li uživatel zjevně schopen se soustředit či přijímat celkové množství informací najednou.
3. Pracovník seznámí zájemce s tím, že dotazník slouží k tomu, aby pracovníci rozeznali, jestli NZDM může zájemci pomoci a zda zájemce spadá do cílové skupiny.
4. Pracovník seznámí zájemce s tím, že údaje jsou rozdělené na povinné a nepovinné. Nepovinné pomáhají pracovníkům zjistit, jakou pomoc a podporu mohou zájemci nabídnout – v čem má problémy. Pokud však

¹ nepříznivá životní situace - životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů (ZÁKON ZE DNE 14.BŘEZNA 2006 O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH SBÍRKA: 108/2006 , § 3, b)





nechce, nemusí zájemce tyto skutečnosti uvádět. Povinné údaje (věk) je naopak sdělit pravdivě a úplně, v opačném případě hrozí sankce či vyloučení ze služby.

5. Pracovník údaje o nepříznivé životní situaci průběžně aktualizuje, zpravidla prostřednictvím záznamů individuálního plánu.

6. NZDM má cílovou skupinu omezenou věkem. Může stát, že někteří lidé se účelově vydávají za mladší (např. do NZDM přichází i třicátníci, protože je tato služba pro ně výhodná nebo mohou mít nějaký vedlejší úmysl). Proto v případě, že má pracovník vážnou pochybnost, že jde o člověka výrazně staršího či mladšího, může zájemce výjimečně požádat o prokázání věku v občanském průkazu či jiném identifikačním dokladu (kartička pojištěnce, žákovská knížka apod). Údaje z dokladu pracovník nikde neeviduje ani si nedělá poznámky.

Nepříznivá životní situace uživatelů 15-26 let

1. U uživatele je identifikována nepříznivá životní situace tehdy, pakliže vykazuje alespoň jeden z následujících znaků.

1. Konflikt se zákonem – drobné přestupky, vandalismus, potyčky s policií, výslechy, zkušenost s kratším odnětím svobody.

2. Nedostatečný, zkreslený přehled o socioekonomických mechanismech – zájemce / uživatel nemá představu o možnosti, způsobu řešení nepříznivé situace (za způsob řešení nepříznivé finanční situace považuje půjčku na vysoký úrok, za cestu k pravidelnému příjmu považuje distribuci drog, škola je zbytečná, protože mě stejně nikde nezaměstnají, protože jsem Rom apod.).

3. Předčasný vstup do sexuálního života – zájemce / uživatel čelí problémům spojeným s předčasným, nepromyšleným vstupem do sexuálního života. Potýká se s neplánovaným rodičovstvím, sexuálními zklamáními, způsobenými nereálnými očekáváními.

4. Frustrace – zájemce / uživatel čelí dlouhodobému pocitu marnosti, zmaru, beznaděje, že se jeho život neubírá očekávaným směrem.

5. Zneužívání psychotropních látek – zájemce / uživatel se potýká se závislostí na lehčích drogách, pod jejich vlivem tráví značnou část bdělého stavu.

6. Nízká profesní kvalifikace – ukončení vzdělávání průběhu, nebo krátce po dovršení povinné školní docházky.

7. Bezcílnost, životní dezorientace – uživatel nemá stanoven životní cíl, nepracuje s představami o budoucnosti, životní náplň sestává z bloumání ulicemi, příležitostných zábav a pracovních příležitostí, přičemž uživatel sám vnímá tuto situaci jako problém či je sní alespoň neurčitě nespokojený.

8. Nezaměstnanost – zájemce / uživatel nemůže dlouhodobě získat zaměstnání.

9. Členění rasismu, xenofobii – zájemce / uživatel čelí následkům marginalizace na základě etnické příslušnosti – útokům ve škole, zaměstnání, ve veřejném prostoru.





10. Akutní existenční potíže – zájemce / uživatel se ocitá v situaci, kdy nemůže naplnit základní potřeby. Přichází o střechu nad hlavou, nedisponuje financemi ani na základní potraviny, má pocit, že je ohroženo jeho zdraví či dokonce život.

11. Potíže se zákonem – zájemce / uživatel čelí trestnímu stíhání či se ocitl v hledáčku orgánů činných v trestním řízení a není si jist, jakých práv se mu dostává. V opačném případě se stává obětí trestného činu a neví to samé.

„Typický“ uživatel NZDM ve věku 15-26 let

1. 15-26 let (chlapec):

Romský chlapec na konci základní docházky nebo krátce po ní. Další vzdělání neplánuje, a když ano, jde převážně o nenáročný obor na SOU. Docházku do školy a význam studia bere velmi nezávazně ve stylu „dokud to půjde“ a nezřídka záhy končí potom, co se vyskytnou první banální problémy. Navštěvování školy ukončuje obvykle již v průběhu 1. ročníku z důvodů, že jej to nebaví, nebo že nedokáže dostát pravidelné docházce. Žije u rodičů, v rámci širší rodiny. Bez práce, trpící nedostatkem financí, přestože neuměle demonstruje okázalou spotřebu nákupem druhořadého zboží. Život tráví na ulici. Touží žít konzumním životem, k realizaci záměru mu schází prostředky, které si zajišťuje příležitostnými fuškami bez pracovní smlouvy. Experimenty s lehkými drogami už má za sebou, v současnosti užívá s přihlédnutím k finančním možnostem hlavně alkohol a marihuanu. Tvrdí, že dál by nikdy nezašel, ale řada jeho vrstevníků z blízkého okolí experimentovala s pervitinem nebo jej pravidelně užívá. Nemá plán, je neurčitě, nezacileně frustrovaný, začíná být našťvaný. Má velmi mlhavé povědomí o společenských, ekonomických procesech. Obdivuje jedince nadané fyzickou silou, vzhlíží k delikventům, často rodinným příslušníkům, popkulturním ikonám. S jistým vzrušením očekává zkušenost pobytu v nápravném zařízení.

2. 15-26 let (dívka):

Romská dívka. Veskrze pasivní, do klubu chodí se svým přítelem, který jí určuje obzory, nebo s kamarádkami. Je bezradná, zaujímá vůči pracovníkům odtahitý postoj. Na nabídku služeb reaguje pobaveně, vztah s kontaktním pracovníkem se buduje velmi pomalu. Žije u rodičů, v rámci širší rodiny. Předčasně vstupuje do sexuálního života (před 15-tým rokem života). I když se tváří svěťácky, o náležitostech sexuálního života má jen velmi mlhavé představy. Vykazuje minimální studijní, profesní aspirace, i když často tvrdí pracovníkům opak, protože má pocit, že to pracovníci chtějí slyšet. Nevěří, že by mohla dokončit školu, profesně se realizovat podle svých představ. Užívá lehké drogy. V blízké budoucnosti neurčitě plánuje stát se matkou, i když není v pozici, kdy by si to mohla finančně dovolit. Rodičovství si představuje jako vysvobození, nemá představu o tom, jak náročné je být dobrým rodičem.

Završení prvokontaktu

1. Prvokontakt je završen:

- a) uzavřením dohody o poskytování sociálních služeb (viz metodika *Uzavírání dohody o poskytování sociálních služeb*). Zájemce o službu se stává **uživatelé služby**.





- b) Současně s dohodou je vystaven individuální plán buď na základě přímé zakázky uživatele nebo tzv. BIP (*basic individual plan*), jehož znění je uvedeno v metodice III: INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.
- c) Rozhodnutím zájemce prozatím nebýt uživatelem sociální služby, uzavřít dohodu, ale čerpat služby jen pasivně. Během tohoto období nabídne pracovník návštěvníkovi možnosti řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- d) Zájemce o službu je rozpoznán jako **příslušník negativní cílové skupiny**. V takovém případě se s ním jménem NZDM rozloučí.

Odmítnutí zájemce o službu

1. Zájemce může být odmítnut pouze za podmínek uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., §91 odst. 3.
 - a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá (platí i pro případ, kdy zájemce nechce přistoupit na vnitřní pravidla služby), a to i s ohledem na cílovou skupinu
 - Tomu, jehož věk je nižší nebo vyšší než stanovená věková hranice (6 – 26 let)
 - Tomu, jehož bydliště je mimo Jablonec nad Nisou či nemá k tomuto regionu vztah (např. docházení do místní školy, pobyt partnera, prarodičů, u kterých přebývá apod.)
 - Tomu, kdo není v nepříznivé sociální situaci či není nepříznivou sociální situací bezprostředně ohrožen, což vyplývá z výsledků vstupního dotazníku a individuálních rozhovorů.
 - Tomu, jehož zdravotní handicap vyžaduje individuální asistenci pracovníků NZDM (nevztahuje se na klienta se zdravotním handicapem, který je doprovázen osobním asistentem)
 - b) nemá dostatečnou kapacitu
 - v případě, kdy přijde zájemce o službu v době, kdy je v NZDM naplněna okamžitá kapacita, může ho pracovník požádat, aby přišel jindy; v případě, že přijde větší počet zájemců najednou v době, kdy je naplněná kapacita, tak si s nimi pracovník vždy domluví přesný termín návštěvy
 - c) zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva z téže služby z důvodu závažného či soustavného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
 - d) výjimečně může pracovník přerušit jednání se zájemcem v případě, že jde o případy, kdy zájemce vykazuje známky nakažlivé nemoci – smrkání, kýčání nebo přichází pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek, nebo má viditelné hnydy ve vlasech. V takovém případě je zájemce poslán domů s nabídkou, že až bude v pořádku, může kdykoliv přijít znovu.

Způsob odmítnutí zájemce o službu

1. Pracovník sdělí, že nemůže čerpat služby a navštěvovat klub.
2. Srozumitelným způsobem vysvětlí, proč tomu tak je – z důvodů dovršení věku, příslušnosti k negativní cílové skupině, protože klub nepotřebuje, protože může naplnit svou zakázku v zařízení jiného typu apod.





1. *Jsi moc malý na to, abys mohl chodit do klubu.*
2. *Jste moc starý, abyste mohl chodit do klubu.*
3. *V klubu neposkytujeme služby jako je půjčování hotovosti apod.*
3. Pracovník dbá zejména na to, aby vyloučil možná nedorozumění jako podezření na osobní důvody nebo rasismus. Odmítnutý zájemce / bývalý uživatel by měl si měl být vědom toho, že podmínky jsou stejné pro všechny a za podobné konstelace okolností by se podobná situace odehrála u kohokoliv.
1. *Do klubu může chodit každý, kdo potřebuje pomoc a je mu 6-26 let.*
4. V případě, že si je pracovník vědom, že by mohla být zakázka uživatele naplněna jinde, předá uživateli kontakt, případně mu s navázáním kontaktu sám pomůže.
1. *K nám chodit nemůžeš, ale mohu Ti pomoci kontaktovat někoho ve Vikýři. Tam jsou kroužky, které my nemáme.*

Motivace a zapojování klientů do služby

Motivace uživatelů

1. Pracovníci průběžně nabízejí příležitost k individuálním rozhovorům s pracovníky v terénu i klubu
1. Pracovníci v rámci depistáže opakovaně kontaktují zájemce o službu a uživatele s nabídkou služeb.
2. Pracovníci metodou motivačních rozhovorů vedou zájemce a uživatele ke zvědomování potřeb, formulování cílů a plánování a uskutečňování kroků k jejich naplnění.
3. Pracovníci poskytují pozitivní, nicméně realistickou zpětnou vazbu plánujícím uživatelům.
4. Pracovníci nabízejí pomoc a dostupné prostředky potřebné k naplňování cílů.
2. Služba produkuje uživateli srozumitelné a v rámci možností atraktivní propagační materiály, jimiž informuje o spektru poskytovaných služeb, kontaktech, pravidlech čerpání služby, otevírací době apod. Propagační materiály jsou distribuovány na místa předpokládaného výskytu potenciálních uživatelů služby v terénu a spolupracujícím institucím – úřadům, školám a neziskovým organizacím pracujícím s podobnou cílovou skupinou, jako NZDM. Těmito materiály jsou:
 1. letáky
 2. brožury
 3. webové stránky organizace
 4. profily služby na sociálních sítích [Facebook, Twitter]
3. Příležitostnými prezentacemi v regionálních médiích
4. Služba organizuje v rámci motivace a informačního servisu pravidelné kulturní vzdělávací, poradenské a volnočasové aktivity s uživateli a zájemci. Takovými akcemi jsou
 1. Soutěže
 2. Sportovní indoorové i outdoorové turnaje
 3. Besedy na preventivní témata
 4. Hudební a výtvarné akce





5. Promítání tématických filmů
6. Výlety, exkurze
5. Služba a pracovníci motivují uživatele k aktivnímu zapojení do podílu na organizaci aktivit služby – činností, k jejichž uskutečnění dosud chyběly uživatelům prostředky, sebedůvěra či know-how. Doposud takovými akcemi byly
 1. Akce typu kulturních událostí – folklórní prezentace, taneční a hudební akce
 2. Akce typu pásma aktivit a soutěží pro vrstevníky či mladší děti
6. Uživatelé jsou motivováni k řešení potíží se vzděláním. NZDM poskytuje informační servis, poradenství stran školy i individuální doučování, poskytované vrstevníky ze středních škol.
7. Pracovníci v ambulanci i terénní formě disponují prostředky k zahnání nudy – společenskými hrami, snadno přenosným sportovním náčiním, komunikačními prostředky – telefony, tablety, netbooky s připojením k internetu, jejich prostřednictvím pomáhají uživatelům vyřizovat osobní záležitosti.
8. Pracovníci disponují prostředky k ulehčení pobytu na ulici – potravinovými balíčky a teplým nápojem, který v případě potřeby a v rámci vyjednávání zakázky uživatelům nabízejí.
9. *Pracovníci s uživateli pravidelně vyhodnocují individuálních plány a plnění cílů, které reprezentují pokrok, jehož uživatelé ve spolupráci se službou dosáhli.*

Způsob vyřizování stížností uživatelům

Stížnosti

1. **Stížnosti** (týkající se konkrétních událostí v NZDM, obecných pravidel, sankcí) může uživatel předat
 1. ústně kterémukoliv pracovníkovi NZDM, který má povinnost stížnost řešit s
 1. ostatními pracovníky,
 2. klienty, jichž se stížnost týká,a výsledek řešení předat klientovi, jenž stížnost podal
2. Lze předat anonymně v písemné podobě do schránky důvěry, jež je umístěna na místě v klubu, kde lze zajistit soukromí.
 2. Uživatelé jsou o možnosti stěžovat si informováni
 1. ústně v průběhu prvokontaktu resp. uzavírání dohody o poskytování služeb
 2. písemně prostřednictvím instrukcí v bezprostřední blízkosti schránky důvěry; písemné instrukce mimo jiné informují o možnostech, komu stížnost předat mimo zařízení [ředitelka střediska, veřejný ochránce práv, linka důvěry apod.] či o rozdílu mezi stížností a podnětem
3. Pracovníci NZDM jsou povinni
 1. stížnosti řešit týmově (s přítomnými pracovníky), nestranně a zodpovědně
 2. písemnou podobu stížností stížnost archivovat prostřednictvím zápisu do ve sdílené složce v podadresáři STÍŽNOSTI
3. neprodleně spravit klienta (není-li anonymní) o řešení stížnosti





1. doba od podání stížnosti do informování klienta je dána povahou stížnosti, nejpozději však do 5 pracovních dnů
4. v případě řešení anonymních stížností důsledně dbát na dodržení anonymity klienta
5. zpravit skupinu o řešení stížnosti písemně (je-li anonymní) umístěním písemné podoby řešení na nástěnku nejpozději do pěti pracovních dnů

Schránka důvěry

1. Text, který je umístěn v bezprostřední vzdálenosti u schránky důvěry:

V případě, že něco nechceš řešit osobně s pracovníkem klubu, můžeš do této schránky anonymně [bez podpisu] vložit.

- ⑩ **STÍŽNOST & PŘIPOMÍNKU** ohledně chodu klubu, zařízení klubu, pracovníků atd.

NÁPADY & NÁVRHY ohledně toho, co a jak by se dalo v klubu vylepšit.

Schránka důvěry neslouží k posílání vzkazů mezi uživateli klubu!

Schránku vybírá pravidelně vedoucí NZDM, na připomínky a návrhy odpovídají pracovníci společně. Odpověď na stížnost či připomínku je možné najít na nástěnce.

Dále, máš-li nějakou stížnost, můžeš se obrátit na

- ⑩ vedoucí NZDM Pavel Novák; email: kruhac@diakonie.cz, tel. 732 571 264

- ⑩ ředitelka Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou Michaela Albrechtová; email: m.albrechtova@diakonie.cz; tel. 721 008 313

- ⑩ veřejný ochránce práv; email: podatelna@ochrance.cz; tel. 542 542 777

- ⑩ linka důvěry Liberec; tel. 485 177 177, 606 450 044

Stížnosti v terénní práci

1. **Stížnosti** (týkající se konkrétních událostí v NZDM a v terénu) může uživatel podat:

1. ústně kterémukoliv pracovníkovi NZDM, který má povinnost stížnost řešit s ostatními pracovníky, klienty, jichž se stížnost týká, a výsledek řešení předat klientovi, jenž stížnost podal

2. anonymně v písemné podobě do schránky důvěry, jež je umístěna na místě v klubu, kde lze zajistit soukromí

3. písemně v terénu, kterémukoliv pracovníkovi NZDM. Může ho požádat o vhození jeho písemné stížnosti do schránky na klubu

4. pomocí emailu nebo telefonu na email: kruhac@diakonie.cz, tel. 732 571 264, m.albrechtova@diakonie.cz; tel. 721 008 313 (tyto kontakty jsou veřejně přístupné na internetových stránkách Diakonie, dále letáčích s informacemi o službě, hlavních dveřích NZDM a u schránky důvěry na klubu)

2. Uživatelé jsou o možnosti stěžovat si informováni

1. ústně v průběhu prvokontaktu resp. uzavírání dohody o poskytování služeb

2. písemně prostřednictvím instrukcí v bezprostřední blízkosti schránky důvěry; písemné instrukce mimo jiné informují o možnostech, komu stížnost předat mimo zařízení [ředitelka střediska, veřejný ochránce práv, linka důvěry apod.] či o rozdílu mezi stížností a podnětem





3. Pracovníci NZDM jsou povinni

1. stížnosti řešit týmově (s přítomnými pracovníky), nestranně a zodpovědně
2. písemnou podobu stížností, stížnost archivovat prostřednictvím zápisu do *Denních událostí*
3. neprodleně spravit klienta (není-li anonymní) o řešení stížnosti; doba od podání stížnosti do informování klienta je dána povahou stížnosti, nejspozději však do 5 pracovních dnů
4. v případě řešení anonymních stížností důsledně dbát na dodržení anonymity klienta
5. zpravit skupinu o řešení stížnosti písemně (je-li anonymní) umístěním písemné podoby řešení na nástěnku nejspozději do pěti pracovních dnů
6. zpravit kliente v terénu o řešení a vyřízení jeho stížnosti. Lze mu odpověď s řešením ve formě dopisu doručit osobně

Kdo stížnosti vyřizuje

1. Pokud se stížnost týká pracovníka v sociálních službách nebo sociálního pracovníka, posuzuje a vyřizuje stížnost vedoucí střediska služby kruhac@diakonie.cz, tel. 732 571 264
2. Pokud se stížnost týká vedoucího pracovníka střediska, její vyřízení se bude zabývat ředitelka Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou Michaela Albrechtová; email: m.albrechtova@diakonie.cz; tel. 721 008 313
3. Týká-li se stížnost celé organizace, vyřizují jí příslušné orgány - veřejný ochránce práv; email: podatelna@ochrance.cz; tel. 542 542 777

Právo na soukromí

<i>Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv</i>	<i>Pravidla pro předcházení těmto situacím</i>
<ul style="list-style-type: none">10 pracovník zjišťuje, vymáhá nebo eviduje údaje/informace, které nejsou pro poskytování služby důležité10 pracovník svými nevhodnými dotazy zasahuje do soukromí uživatele	Pracovníci situaci předcházejí tím, že informace např. z neformálního rozhovoru, kdy je sám uživatel bez vyzvání řekne, se nesmí písemně zaznamenávat. Pravidla pro zjišťování osobních a citlivých údajů jsou uvedena v dokumentu Metodika 001 – Prvokontakt . Uživateli je v rámci prvokontaktu vysvětleno, že dotazy nejsou nárokové a že může odmítnout je vydávat, aniž by jej to nějak diskvalifikovalo v čerpání služby.
<ul style="list-style-type: none">10 řešení konkrétní problémové situace pracovníky s uživatelem nebo i bez uživatele před ostatními uživateli	Předcházení této situace se děje především tím, že problémy uživatelů se, přejí-li si to nebo když pracovník usoudí, že by to bylo s ohledem na situaci





	vhodnější [např. kdyby předpokládal, že může šíření informací z rozhovoru poškodit uživatele v očích ostatních uživatelů], řeší v soukromí [ideálně kontaktní místnost, ale může to být i v jiné prostorově separované oblasti, na klidném místě ve terénu].
⑩ pracovníci rozmlouvají uživateli partnerský vztah, případně ho nutí k antikoncepci, potratům	Této situaci předcházíme vzděláváním pracovníků o manipulaci. Sexuální výchova je součástí některých individuálních plánů uživatelů, přednášek apod. V případě, kdy je téma předmětem individuálního plánování, dbá pracovník na nestrannost a objektivitu předávaných informací.

Podmínky ukončení poskytování služeb

Ukončení služby

- Ukončení služby je možné:
 - 1.1 dohodou** – uživatel oznámí pracovníkovi, že dohodu vypovídá, do klubu již chodit nechce nebo mu přestaly vyhovovat podmínky dohody apod.
 - 1.2 výpovědí** – výpověď je možná ze strany uživatele i poskytovatele. Výpověď ze strany uživatele je okamžitá bez uvedení důvodů (lze stanovit výpovědní dobu). Výpověď ze strany organizace je 14-ti denní. Ze strany organizace je výpověď možná v případě, že uživatel porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména když se projevuje agresivně, hrubým způsobem narušuje soužití s ostatními uživateli a porušuje tím vnitřní pravidla; v takovém případě je možné rozvázat dohodu okamžitě.
 - 1.3 úmrtím klienta/uživatele** – o úmrtí se vede záznam v osobní dokumentaci uživatele
 - 1.4 z důvodu dovršení věku 26 let** – pracovník uživateli oznámí, že s ním klub musí z důvodu dovršení věku rozvázat dohodu o poskytování služeb.
- Při podání výpovědi pracovníci pomáhají uživateli s hledáním navazujících služeb v rámci sociálního poradenství.

Materiální a technické zabezpečení služby

NZDM sídlí v ulici Raisova 146, Ve Frýdlantu 46401 v prvním nadzemním podlaží. Jednu velkou místnost, kde je vybavený kuchyňský kout, sedací souprava, stoly a židle pro běžnou





činnost, stolní fotbal, stolní hry, počítače s připojením na internet pro uživatele NZDM, toalety pro uživatele, zázemí včetně vybavení pro pracovníky. Služba disponuje kontaktní místností, samostatnou uzamykatelnou místností a tiskárnou s kopírkou.

Časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

PONDĚLÍ AŽ PÁTEK

14:00 – 18:00 ambulantní forma poskytování služby

14:00 – 18:00 terén, individuální setkání (dle potřeby a domluvy)

Popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

kontaktní pracovníci projektu:

Sociální pracovník VŠ 1 úvazek

Pracovník v sociálních službách 2 úvazky

Struktura se může během plnění měnit v poměru počtu úvazků sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Vždy bude dodržen minimální celkový počet 3 úvazky pracovníků v přímé péči.

administrativní a ostatní pracovníci:

Ředitelka 0,15 úvazku

Účetní projektu 0,12 úvazku

Údržba, dohoda o provedení práce 10 hod/měsíc

Úklid, dohoda o pracovní činnosti 0,2 úvazku

Evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Čl. 2

Cíle NZDM

1. Předcházet vzniku problémů u mládeže vhodnými formami primární prevence – kontaktní prací, rozhovory a vstupováním do přirozených interakcí vznikajících v prostorách klubu resp. v průběhu klubových akcí, za účelem poskytování zpětné vazby uživatelům.

1. Na základě záznamu služeb lze ověřit, že pracovníci každý otevírací den klubu uskutečňovali kontaktní práci s uživateli, jakož i situačních intervencí v závislosti na dění v klubu.

2. Organizovat vzdělávací, preventivní a volnočasové akce, rozvíjející sociální dovednosti, zvyšující informovanost uživatelů o možnostech a rizicích, krásách i nástrahách existence a





napomáhající bojovat proti nepříteli z nejméně zákeřnějších – nudě.

1. NZDM zpracuje a uskuteční v průběhu roku alespoň 5 témat primární prevence formou prezentací, kvízů, rozhovorů, soutěží a dalších aktivit.

2. NZDM poskytne alespoň jednou měsíčně prostor akci organizované samotnými uživateli, vyskytne-li se po takové akci poptávka.

3. NZDM organizuje kulturní akce – promítání filmů s preventivní tematikou, hudební a výtvarné tvůrčí dílny.

4. Pracovníci NZDM nechávají dostatečný prostor, stimulují a poskytují asistenci při činnostech, které iniciují uživatelé NZDM.

3. Poskytovat bezpečné prostředí vybavené počítači, prostředky pro boj s nenecháním, ignorancí a dalšími neřestmi; informační servis; prostor pro realizaci dobrých nápadů; pomoc a poradenství při řešení problémů se školou, zaměstnáním, vztahy a zákonem; asistenci při vyvíjení vlastních aktivit.

1. V prostorách klubu je vyvěšen seznam pravidel, o nichž jsou uživatelé obeznámeni v průběhu prvokontaktu společně s právy, která v klubu mají a sankcemi, které hrozí v případě porušování.

2. uživatelé, kteří o to projeví zájem, mají v IP popsáno, jaká navazující služba jim poskytuje pomoc

3. NZDM disponuje vybavením na zahánění nudy – deskovými a společenskými hrami, in-i-outdoorovým sportovním vybavením, počítači.

4. Pracovníci v rámci kontaktní práce nabízejí službu informační servis, uživatelskou poptávku a její plnění posílají zaznamenávají do individuálních plánů.

4. Podporovat uživatele ve zvládnutí obtížných životních situací; při hledání zaměstnání, zapojování do kulturního a společenského života, při studiu; v jakékoliv konstruktivní iniciativě; sociální začlenění dětí a mládeže do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity.

1. Každý uživatel má sestavený individuální plán a individuální záznamy o službě.

2. NZDM příležitostně organizuje setkávání uživatelů a veřejnosti v rámci dnů otevřených dveří, společenských a kulturních akcí pořádaných pro uživatele a uživateli, v NZDM probíhá pravidelné setkávání se studenty v rámci individuálního doučování (min. 3x týdně).

5. Zvyšovat sociální a jiné dovednosti, kompetence, informovanost a motivovanost dětí a mládeže.

1. NZDM organizuje kromě individuálních především skupinové aktivity za účelem navozování přirozených interakcí ve skupině a jejich případné korigování.

6. Inspirovat uživatele k aktivnímu zapojení do vlastních životů.

Cíle a jejich význam pro plánování s uživatelem služby

1. prevence sociálního vyloučení





2. prevence sociálně rizikových jevů
3. sociální začleňování
4. zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke vzdělávání a jiným službám
5. pomoc uživatelům získávat sociální kompetence
6. předávání informací uživatelům

Konkrétní cíle, které sociální služba naplňuje si uživatel stanovuje ve spolupráci s jeho klíčovým pracovníkem během individuálního plánování. Uživatel má právo na volbu svého osobního cíle a služba se přizpůsobuje jeho individuálním potřebám a zaměřuje se na jímž stanovený konkrétní cíl.

Při naplňování cílů, terénní sociální pracovník a terénní pracovník kladou důraz na zvýšení sociálních kompetencí uživatelů a využívají k tomu dostupných zdrojů v lokalitě.

Pracovník s uživatelem společně reflektují strategie a formu dosahování stanovených cílů a zda jejich spolupráce k dosažení cílů směřuje. V průběhu celé spolupráce je kladen důraz na uživatelovu samostatnost a aktivitu, které jsou neustále podporovány.

Individuální pohotovosti a revize cílů, se koná minimálně jednou za cca čtyři měsíce.

Valuace

1. pravidelná revize individuálního plánu uživatele
2. dotazníková šetření

Pravidelná revize individuálního plánu uživatele probíhá od uzavření ústní smlouvy po ukončení spolupráce, nehledě na pozastavování spolupráce (umístění uživatele dočasně do archivu). Dotazníková šetření probíhají v pravidelných časových intervalech. Výsledky dotazníkového šetření jsou vyhodnocovány a na základě podnětů, jsou prováděné úpravy a změny v poskytování služby. Pomocí evaluace výsledku poskytování služby se měří, jak se uživatelé a jejich situace mění. Důležitým faktorem při evaluaci je zjištění, zda se uživatelova situace mění mimo jiného i díky poskytování služby. Získávané informace a podněty o spokojenosti uživatelů s poskytovanými sociálními službami napomáhají ke zvyšování kvality služby.

Dotazníková šetření probíhají jednou za rok.

Supervize

Supervize je důležitou oblastí profesního růstu. Supervize pomáhá supervidovanému jedinci či týmu vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především uživatelům služby.





Supervize se koná jednou za dva měsíce.

1. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

20 (ambulantní forma) 15 (terénní forma)

Okamžitou kapacitou se rozumí maximální kapacita osob, které je sociální služba schopna obsloužit/učinit v jednom okamžiku.

Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = klient.

Pro účely zpracování nabídky musí být okamžitá kapacita služby jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Pokud je sociální služba již registrovaná a jednotky okamžité kapacity v registru poskytovatelů sociálních služeb se liší od jednotek uvedených v zadávací dokumentaci, uveďte navíc okamžitou kapacitu v jednotkách (jednotky upřesněte) podle registru, případné rozdíly okomentujte. Pokud je okamžitá kapacita v registru menší, než je požadovaná kapacita dle zadávací dokumentace, sdělte, kdy a jakým způsobem bude tato zabezpečena (nejpozději je nutno okamžitou kapacitu zabezpečit na požadovanou dle zadávací dokumentace, a zároveň ji prokázat platným rozhodnutím o registraci sociální služby před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby).

Unikátnost klientů musí být poskytovatel sociální služby schopen prokázat zadavateli veřejné zakázky při kontrolách zakázky.

Pro účely zpracování nabídky musí být minimální kapacita služby za celou dobu trvání projektu jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Klient služby – osoba, která uzavřela písemný nebo ústní kontrakt o poskytování sociální služby; započítává se pouze jednou po dobu trvání projektu, i když během něj využije službu/uzavře kontrakt opakovaně. S takovou osobou je individuálně plánováno.

Veškeré údaje v popisu služby jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

V Jablonci nad Nisou dne 22. 1. 2018

Michaela Albrechtová, ředitelka

