

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Armáda spásy v České republice z. s.</b>
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 3716757 71
<b>Forma služby</b>	ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Kamarád, 17. listopadu 1225, Kopřivnice

### 1. Cílová skupina

Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy

### 2. Kapacita

#### 2.1. Kapacita

- okamžitá kapacita – 40 uživatelů

### 3. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Základní informace poskytují všichni zaměstnanci. Jednání se zájemcem vede sociální pracovník, který předává zájemci konkrétní informace týkající se poskytované sociální služby. Jedná se především o tyto informace:

- pro jakou cílovou skupinu je sociální služba určena, jaký je smysl a cíl služby, sděluje informace o poslání služby, které se nacházejí ve veřejném závazku a informace o kapacitě,
- informace o klubech a aktivitách, které probíhají v rámci sociální služby a časovém rozdělení klubů.

V průběhu jednání zjišťuje pracovník nepříznivou sociální situaci, přání, očekávání a potřeby zájemce a informuje o možnostech, které sociální služba nabízí. V průběhu jednání se pracovník ujistí, zda informacím, které byly zájemci sděleny, rozumí a jsou v souladu s jeho potřebami. Zájemce a pracovník si společně ujasňují předběžný cíl spolupráce zájemce a jeho splnitelnost v rámci poskytované služby.

Zájemce je seznámen s jeho právy a povinnostmi, prostory zařízení, vnitřním řádem, možnostmi si stěžovat, s pracovníky, vedením osobní dokumentace a možnosti do dokumentace kdykoli nahlížet.

Záznam z jednání zapisuje pracovník do elektronického programu.

---

#### **4. Základní činnosti se zajišťují v rozsahu těchto úkonů**

##### Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- pracovní výchovná činnost s dětmi,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.

##### Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

##### Sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

##### 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.

#### **5. Informování o službě**

Informace o službě jsou poskytovány v jednoduché formě, srozumitelné pro cílovou skupinu.

Informace v písemné podobě jsou umístěny na internetových stránkách Armády spásy. Další možnost poskytují vytisknuté letáky, předávané zájemcům o službu a spolupracujícím organizacím.

Poskytované informace v elektronické podobě: veřejný závazek (název, adresa, poslání, zásady a cíle služby, cílová skupina, druh nabízené služby, doba jejího poskytování).

#### **6. Kritéria pro odmítnutí zájemce o službu**

##### Zájemce o službu lze odmítnout z těchto důvodů:

- Zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá.
- Zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytování služby, o kterou zájemce žádá.
- Zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, zařízení vypovědělo v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy (sankční ukončení).

Pokud musí pracovník zájemce o službu z výše uvedených důvodů odmítnout, poskytne mu informace o jiných možnostech řešení jeho problému, prostřednictvím využití jiných služeb.

Odmítnutý zájemce je obeznámen s tím, že má možnost se přijít kdykoliv zeptat, zda se místo uvolnilo. V případě, že se místo uvolní, bude přijat ten zájemce, který nás kontaktuje nejdříve, přičemž se posuzuje i sociální potřebnost.

Odmítnutí zájemci jsou evidováni v evidenčním programu.

---

## 7. Způsob uzavření smlouvy

Při uzavírání smlouvy se v rámci individuálního rozhovoru se zájemcem zjišťují potřeby a jeho cíle, které by bylo možné prostřednictvím užívání služby naplnit. Tyto potřeby a cíle slouží jako podklad pro sestavení prvního individuálního plánu a uživatel je může kdykoliv během užívání přehodnotit, doplnit nebo změnit.

Smlouva se uzavírá s uživatelem v soukromí, v klidu a srozumitelnost smlouvy pracovník kontroluje zpětnými otázkami.

Pracovník ověřuje otázkami, zda si uživatel důležité informace související s poskytováním sociální služby pamatuje.

Smlouva je uzavírána ústně a o jejím uzavření se pořizuje záznam do evidenčního programu. Součástí smlouvy je i předběžný cíl spolupráce uživatele.

## 8. Individuální plánování

Individuální plánování vychází:

- ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- z vyhlášky 505/2006 Sb., prováděcí vyhláška zákona o sociálních službách,
- z poslání a cílů organizace,
- z ostatních standardů kvality sociálních služeb a vnitřních předpisů.

Za individuální plánování v rámci sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je zodpovědný sociální pracovník zařízení, který tuto činnost metodicky koordinuje. Jeho činnost kontroluje a vyhodnocuje min. 1x za 6 měsíců vedoucí sociální služby.

Proces individuálního plánování začíná jednáním se zájemcem o službu a uzavíráním smlouvy. V první části procesu je dohodnut předběžný cíl uživatele. Na základě zjištění předběžného cíle je přizván k plánování klíčový pracovník a plánování osobního cíle probíhá společně. Pokud jedná se zájemcem z důvodu nepřítomnosti sociálního pracovníka pracovník v sociálních službách je s ním následně sociální pracovník seznámen a informován.

Individuální plán obsahuje rozdělení úkolů pro uživatele a pracovníka, popis spolupráce. Může být popsáno riziko plnění, pokud je zřejmé. V případě uživatele, pro kterého je obtížné stanovit cíl hned od počátku čerpání služby, je možno stanovit adaptační dobu, během které si uživatel cíl ujasní. Nesmí být však delší než 1 až 3 měsíce. Dle frekvence využití služby.

Při stanovení cíle spolupráce i hodnocení je vždy přítomen uživatel, případně jiná osoba, ke které má uživatel důvěru a uživatel si přeje, aby byla přítomná. Cíl spolupráce uživatele je stanoven na základě vzájemné dohody.

Délka adaptační doby je u každého uživatele různá, ale nepřesáhne tři měsíce, pokud uživatel dochází pravidelně. Cílem vzájemné spolupráce během adaptační doby je zvyknout si na nové prostředí, porozumět pravidlům klubu, zvyknout si na kolektiv a navázat s pracovníkem vztah důvěry.

Individuální plán může mít také podobu okamžité zakázky (okamžitého požadavku). Uživatel má bez předchozí schůzky požadavek, pracovník může vyhovět a pomoci okamžitě, pokud mu to dovolí situace a kapacita nebo si domluví schůzku na volný termín. V tomto případě sestaví individuální plán právě přítomný pracovník klubu. Tento pracovník provede záznam individuálního plánu, který má všechny náležitosti běžného individuálního plánu, a také jeho vyhodnocení. Okamžitá zakázka se může změnit v dlouhodobější pravidelná setkávání, na kterých si uživatel domluví další kroky se svým klíčovým

---

pracovníkem.

Při hodnocení individuálního plánu se sám uživatel zamýšlí nad tím, jak při dosažení svého osobního cíle pokročil, nad zvolenou cestou k dosažení cíle a nad těžkostmi, které se při dosahování osobního cíle objevily. Hodnocení může vést i k přehodnocení jednotlivých kroků k naplnění cíle. Každý individuální plán se hodnotí minimálně jedenkrát za tři měsíce. Pokud v té době uživatel do služby nedochází, proběhne hodnocení naplnění cíle při nejbližším setkání s klíčovým pracovníkem. V případě, že uživatel do služby přestal docházet, zaznamená jeho klíčový pracovník do individuálního plánu tuto skutečnost.

Klíčovým pracovníkem může být kterýkoliv pracovník v přímé péči, přičemž:

- Pracovníci v sociálních službách jsou metodicky vedeni sociálním pracovníkem.
- Klíčový pracovník je zodpovědný za sestavení a pravidelné přehodnocování individuálního plánu.
- Klíčový pracovník je uživateli přidělen při uzavírání smlouvy. Klíčového pracovníka uživateli určuje (přiděluje) vedoucí sociální služby.

## **9. Systém předávání informací mezi pracovníky**

Předávání informací v databázovém programu (elektronická kniha služeb).

Ústní sdělení - frekvence dle potřeby.

Porady pracovníků v přímé práci - minimálně 1x za měsíc.

Personální porady (společná porada pracovníků v přímé a v nepřímé práci) - 1x za měsíc.

Kontrola individuálních plánů a je zajištěna vedoucím projektu, oblastním ředitelem Armády spásy, zaměstnanci Armády spásy v rámci interního kontrolního systému.

---

## **10. Metody práce**

Individuální sociální práce/práce s jednotlivcem – rozhovor, individuální plánování, vyjednávání, vzdělávání, doprovázení, poradenství; sociálně terapeutické činnosti (podpůrný terapeutický rozhovor).

Skupinová sociální práce/práce se skupinou – diskuse, hry, akce, cvičení, nácviky, vzdělávání, procvičování, trénování; sociálně terapeutické činnosti (podpůrná vrstevnická skupina).

---

## **11. Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby**

Služba je postavena na dobrovolnosti, její hlavní zásadou je zajistit, aby si uživatelé sami rozhodovali o rozsahu využití služeb a aby se vyjadřovali k fungování služby. Vyjadřovat se mohou formou podnětu, připomínky nebo stížnosti (lze vhodit do Schránky na anonymní dotazy a stížnosti).

Další způsob je aktivní účast na pravidelném únorovém Tvoření pravidel, kde mají uživatelé možnost vznášet připomínky k již stávajícím pravidlům, či navrhnout pravidla nová. Dále probíhají pravidelná dotazníková šetření spokojenosti se službou (2x ročně – březen, říjen).

Pracovníci pravidelně zjišťují názory a připomínky uživatelů, zapojují je do přípravy jednotlivých akcí a dávají přednost jejich názorům, pokud jsou v souladu s posláním a cíli projektu.

---

## 12. Vyřizování stížností

Každý uživatel má právo si stěžovat. Stížnost je možné podat třemi různými způsoby:

- V zařízení je umístěna schránka stížností, kde může stěžovatel svoji stížnost podat. Pracovníci poskytují uživatelům podporu, jestliže potřebují pomoc při sepsání stížnosti. 1 x týdně vybírá schránku vedoucí sociální služby, společně s další osobou (s dalším zaměstnancem služby nebo uživatelem služby).
- Stížnost je možné podat rovněž ústní formou. Příslušný pracovník vytvoří záznam a předloží stížnost nadřízeným k projednání.
- Písemná stížnost může být také přímo zaslána na adresu zařízení. Pokud je stížnost sepsána písemně, obdrží stěžovatel rovněž písemné vyrozumění stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížností je 28 dní. Stížnost je možné podat také anonymně. V tomto případě jsou informace týkající se vyřešení stížnosti zpřístupněny a vyvěšeny na nástěnce v zařízení.

Stěžovatel má možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv. Nadřízené orgány jsou:

Oblastní ředitel: Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1, tel.: 737 215 420

Národní ředitel: Petřálkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 773 770 224

Národní velitel: Petřálkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 424

Problematiku podávání stížností řeší Vnitřní směrnice pro podávání stížností, která je volně přístupná uživatelům a kteří jsou se směrnicí seznámeni při vstupním jednání i průběžně sociálním pracovníkem.

---

## 13. Ukončení poskytované služby

Uživatel může ukončit službu kdykoliv bez udání důvodu na vlastní žádost.

Poskytovatel může ukončit službu:

Při hrubém nebo opakovaném porušování pravidel.

Při odvolání souhlasu s poskytováním osobních a citlivých údajů (pokud jsou vyžadovány).

Uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby.

Při nespolupráci na řešení nepříznivé sociální situace uživatele.

O ukončení poskytování služeb ze strany poskytovatele rozhoduje vedoucí sociální služby na návrh sociálního týmu.

---

## 14. Úhrady za služby

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež se poskytuje bez úhrady.

---

## Další doplňující informace

### 15. Uložení dokumentace

Osobní složky uživatelů v tištěné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků v přímé práci a mohou do nich nahlížet pracovníci v přímé

práci, vedoucí sociální služby, oblastní ředitel Armády spásy a zaměstnanci Armády spásy v rámci interního kontrolního systému. Klíče od skříní mají pracovníci v přímé péči a vedoucí služby.

Do osobní složky uživatelů v databázovém programu mají přístup pracovníci v přímé práci, vedoucí sociální služby, oblastní ředitel Armády spásy a zaměstnanci Armády spásy v rámci interního kontrolního systému. Přístup do programu je chráněn heslem, které má přiděleno každý pracovník

## **16. Kontakty**

ředitel	737 215 431
vedoucí sociální služby	773 770 474

---

## **17. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

---

---

---

---

---

---

## 18. Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

### Vybavení místností

1. **Velká herna** (určena pro sportovní a hudební vyžití) – stolní tenis, stolní fotbal, biliár, sedačky a křesla, bedýnky k reprodukci hudby z mobilního zařízení nebo z PC, barové stoličky u okýnka pracovního baru pro kontakt s pracovníky.
2. **Malá herna** (určena pro klidové aktivity, výtvarné činnosti, práci na PC, četbu, stolní hry atd.) – pracovní bar s počítačem pro práci s uživateli (u baru je možno si zapůjčit stolní hry nebo pro venkovní aktivity míče, kolečkové brusle, švihadla atd.), pracovní omyvatelné stoly a židle, sedačky a křesla s konferenčním stolem, tři počítačové sestavy, knihovní skříň s časopisy a knihami a tabule pro kreslení křídou.
3. **Kontaktní místnost** (určena pro práci s uživateli, nelze-li vzhledem k okolnostem pracovat u počítače za pracovním barem) – pracovní stůl s počítačovou sestavou, židle, křesla a sedací souprava.
4. **Ostatní místnosti**
  - zkušebna, kancelář,
  - šatna pro pracovníky,
  - úklidová místnost a sklady (výtvarných potřeb a výtvarného materiálu, kostýmů, náradí a materiálu, čisticích prostředků, zahradního náčiní, dřeva, branek atd.).

### Hygienické vybavení

1. **Klientské toalety** – 2 místnosti s WC, dámská vybavena odpadkovým košem, v chodbičce u toalet zrcadlo, 2 umyvadla s mýdlem, zásobník na papírové ubrousky a odpadkový koš.
2. **Toalety pro pracovníky** – 1 místnost u kanceláře s umyvadlem a ručníkem a 1 místnost v hlavní chodbě neveřejné části se sprchovým koutem.

Všechny výše uvedené místnosti jsou opatřeny obklady v souladu s příslušnými hygienickými normami.

---

Dne: 25. 3. 2018

Zpracoval: tým Armády spásy, Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež  
Kamarád Kopřivnice



