

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Armáda spásy v České republice, z.s., Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00</b>
<b>Druh služby Identifikátor</b>	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 3724158
<b>Forma služby</b>	Ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Krnov, Opavská 26, 794 01 Krnov

### CÍLOVÁ SKUPINA

Kluby Maják a Labyrint jsou nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež ve věku 6–26 let z Krnova a jeho nejbližšího okolí, kteří se mohou ocitnout v obtížných životních situacích.

Obtížnými životními situacemi rozumíme:

- problémy v rodině (rozchod, rozvod, časté stěhování, nezáměr rodičů),
- problémy ve škole (násilí, šikana, záškoláctví, špatný prospěch, konflikty s učiteli),
- problémy v mezilidských vztazích (s kamarády, v lásce, předčasné sexuální zkušenosti, nedostatek sociálních kontaktů),
- ohrožení vyloučením ze společnosti (nedostatek financí, diskriminace, šikana, kriminalita, násilí, rasismus, vandalismus),
- problémy se závislostí (alkohol, drogy, cigarety),
- problémy s hledáním uplatnění, nalezením zaměstnání.

Služby neposkytujeme dětem a mládeži, kteří nejsou schopni sebeobsluhy v bariérovém prostředí a těm, kteří se do programu nedokáží zapojit z důvodu svého zdravotního omezení sami, ani s pomocí svého asistenta.

### JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

Při prvotním kontaktu se zájemcem o službu zařízení se pracovník představí a stručně se zeptá na důvod jeho návštěvy. Přitom dbá, aby rozhovor probíhal ve vhodných podmínkách a aby informace předával srozumitelným způsobem. Pokud osoba projevuje zájem o služby zařízení je považována za zájemce o službu.

#### **Jednání se zájemcem:**

Jednání se zájemcem provádí kterýkoliv pracovník v přímé péči, který je právě v klubu přítomen.

Pokud zájemce spadá do okruhu osob služby, seznámí jej pracovník s konkrétní nabídkou aktivit pro děti a mládež v zařízení, s tím komu a kdy je služba poskytována a se základními informacemi.

Základní informace:

- nabídka služeb a programů,
- seznámení s ostatními pracovníky,
- otevírací doba,
- okruh osob, kterým je služba určena,
- prohlídka prostor klubů.

V rámci seznámení s nabídkou služby se zájemce může při první návštěvě zúčastnit právě probíhajícího programu v klubu. Pracovník, který vede tento program, zájemce přivítá, vysvětlí mu stručně vlastní program a v jeho průběhu se mu ve zvýšené míře věnuje.

Pracovník zájemce zapíše a z jednání pořídí záznam do evidenčního programu. Pracovník se se zájemcem dohodne, zda chce smlouvu uzavřít hned nebo si nechá ještě čas na rozmyšlenou. Zpravidla se smlouva uzavírá při druhé návštěvě klubu.

Zájemce o službu lze odmítnout z těchto důvodů:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

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

## **PODROBNÝ POPIS REALIZACE SLUŽBY**

### **Uzavření smlouvy:**

- a) Před uzavřením smlouvy je s uživatelem provedeno jednání se zájemcem o službu dle vnitřní směrnice. V rámci tohoto jednání je zájemce informován o poskytované službě a poskytuje informace o své sociální situaci. Pokud patří zájemce o službu do okruhu osob, kterým je služba poskytována, projevuje zájem stát se uživatelem služby a užívání sociální služby může přispět k odstranění nebo zmírnění jeho nepříznivé sociální situace, je s ním uzavřena smlouva o poskytnutí služby.
- b) K uzavření smlouvy dochází buď bezprostředně po ukončení jednání se zájemcem o službu nebo na další schůzce potom, co se při jednání se zájemcem ukáže, čeho chce zájemce s podporou služby dosáhnout (předběžný osobní cíl, cíl spolupráce). Smlouva se uzavírá ústně v klidu a soukromí. Smlouvu s uživatelem uzavírá klíčový pracovník. K uzavírání smlouvy může zájemce přizvat osobu sobě blízkou.
- c) Při uzavírání smlouvy poskytne pracovník zájemci tyto informace:
  - označení smluvních stran,
  - druh poskytované služby a nabídka jejích aktivit,
  - rozsah, místo a čas poskytování sociální služby,
  - výše úhrady za poskytování sociální služby,
  - informace o vnitřních pravidlech pro poskytování služby,
  - jednání při mimořádných událostech,
  - výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
  - doba platnosti smlouvy,

Srozumitelnost poskytnutých informací je ověřována zpětnými otázkami. Pracovník dbá na to, aby zodpověděl zájemci všechny dotazy a připomínky.

Při uzavírání smlouvy musí být s uživatelem v závislosti na jeho potřebách a možnostech sociální služby dojednan také rozsah poskytování služby, který je rovněž součástí záznamu o uzavření smlouvy. Osobní cíl uživatele a rozsah poskytované podpory jsou následně blíže rozpracovány v individuálním plánu.

Ústní smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy zaměstnanec ústně informuje uživatele o náplni smlouvy a tento s tím souhlasí. Smlouva se uzavírá maximálně na jeden rok.

- a) O uzavření smlouvy je proveden písemný záznam do evidenčního programu.
- b) Uživatel je informován, že záznam o uzavření ústní smlouvy je uložen do jeho osobní složky v evidenčním programu, do které může na požádání nahlédnout, a že do jeho složky mají přístup také ostatní pracovníci v přímé péči, vedoucí služby, ředitel zařízení případně další pověřeni pracovníci Armády spásy nebo kontrolní orgány. Uživatel je také informován, že z každého jednání s ním bude proveden záznam do evidenčního programu a do těchto záznamů má rovněž právo na požádání nahlédnout.

### **Sestavení individuálního plánu (IP):**

Pokud je uživatel schopen svou potřebu jasně definovat a stanovit si cíl, který by mohl docházkou do služby naplnit, je s ním sestaven individuální plán, jehož součástí je individuální cíl.

Pokud uživatel nemá představu, čeho by chtěl docházkou do služby dosáhnout, je prvním cílem zpravidla adaptovat se na nové prostředí. V tomto případě se jedná většinou o mladší uživatele, kteří nedokáží definovat své potřeby nebo nejsou schopni pochopit pravidla klubu. Jedná se také o uživatele uzavřené, kteří nejsou schopni komunikovat a zapojit se do kolektivu a aktivit.

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 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 IP, a také jeho vyhodnocení.

Okamžitá zakázka se může změnit v dlouhodobější pravidelná setkávání, na kterých si uživatel domluví další kroky se svým klíčovým pracovníkem.

### **Stanovení osobního cíle:**

Klíčový pracovník s uživatelem promluví o jeho očekáváních, problémech a cílech. Pokud by se uživatel cítil lépe, může si přivést k rozhovoru svého kamaráda.

Rozhovor má dospět k formulaci toho, jakou podporu uživatel od služby potřebuje. Klíčový pracovník povzbuzuje uživatele ke komunikaci, využívá reflexe a otevřené otázky a klade objasňující otázky. Při zjišťování osobního cíle uživatele se vychází z jeho možností a přání.

### **Zápis IP zpravidla obsahuje:**

- jméno uživatele,
- osobní cíl uživatele,
- kroky k dosažení osobního cíle,
- v některých případech měřitelné kritérium, podle kterého lze posoudit, zda bylo cíle dosaženo,
- datum sestavení IP,
- datum hodnocení IP,
- jméno klíčového pracovníka,
- vyhodnocení IP, ze kterého musí vyplynout, zda byl nebo nebyl cíl naplněn.

### **Hodnocení IP:**

Při hodnocení IP 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 IP se hodnotí 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 IP tuto skutečnost.

## **METODY PRÁCE**

Metodami práce s uživateli jsou individuální práce s jednotlivcem a skupinová práce.

### **Formy práce:**

**Kontaktní práce** - jde o navazování vztahu důvěry a bezpečí mezi uživatelem a pracovníkem, který je základem pro vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro rozvíjení kontaktu a poskytování sociální služby. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.

**Situační intervence** – jedná se o sociálně pedagogickou práci, kdy pracovník využívá výchovný efekt situací, které uživatel právě v zařízení prožívá. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

**Skupinová práce** – je cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, která je zaměřena především na rozvoj sociálních dovedností.

**Informační servis** - v rámci prevence jsou uživatelům poskytovány informace k problematickým tématům, a to buď ve skupině formou besedy, nebo individuálně.

**Krizová intervence** - při krizové intervenci je uživatel podporován pracovníkem v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Při krizové intervenci se pracovník snaží zmírnit nebezpečí, že se bude krizový stav dále prohlubovat. Přínos pracovníka v krizové intervenci spočívá v tom, že přináší nadhled a zprostředkuje uživateli zpřehlednění situace, která se řeší. V případě, že uživatel není schopen situaci řešit vlastními silami, s podporou pracovníka nebo s pomocí přirozených vztahů, zajistí pracovník uživateli pomoc odborníka.

**Poradenství** – probíhá formou soukromého rozhovoru s uživatelem. Může jít jednak o to, nabídnout uživateli prostor a bezpečí k vyjádření vlastních pochybností a otázek, ale také o zprostředkování informace.

**Individuální práce** - dlouhodobá individuální práce má charakter úkolově orientovaného přístupu. Častěji má však individuální plán podobu okamžité zakázky.

**Volnočasové aktivity** – smysluplné naplnění volného času je důležitou součástí života uživatelů. Volnočasové aktivity (např. sport, hudba, kreativní činnosti apod.) rovněž přispívají k rozvoji sociálních interakcí mezi uživateli.

## **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

### **Způsob podávání stížností:**

Stížnost na průběh poskytování služby je možno podat ústně přímo pracovníkovi, telefonicky nebo písemně a to i anonymní formou.

Písemná stížnost:

- Do schránky na stížnosti, která je umístěna na zdi vedle hlavního vchodu do budovy.
- Na adresu vedoucího služby:  
Darina Vránová, DiS  
Armáda spásy  
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Krnov  
Opavská 26, 794 01 Krnov
- E-mailem na adresu darina\_vranova@armadaspasy.cz

Telefonicky:

- Na tel. čísle vedoucí sociální služby: 773 770 213.

### **Vyřízení stížnosti:**

- a) Schránku na stížnosti vybírá vedoucí sociální služby, a to pravidelně každý pátek v 8:30 hod. ráno. V případě, že je nepřítomen, vybírá schránku v nejbližším možném termínu.
- b) Každou stížnost musí vedoucí vyřešit do 28 dní ode dne, kdy ji dostal.
- c) Stížnosti, návrhy a připomínky řeší vedoucí na poradě sociálního týmu. Stížnosti na pracovníky řeší vedoucí sociální služby osobním způsobem jak s uživatelem, tak s pracovníkem.
- d) Se způsobem vyřízení stížnosti je uživatel seznámen ústně.
- e) Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce v prostorách klubu po dobu 30 dní.

## **UKONČENÍ SLUŽBY**

- a) Smlouva může být ukončena ze strany uživatele nebo poskytovatele, dohodou obou smluvních stran nebo uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby.
- b) **Ukončení smlouvy uplynutím doby platnosti smlouvy:**  
Před vypršením smlouvy upozorní klíčový pracovník uživatele dopředu, že mu končí smlouva a dojedná s ním schůzku, kde proběhne zhodnocení dosavadního průběhu služby.  
Pokud již uživatel nepotřebuje podporu služby, ukončuje se užívání služby uplynutím doby platnosti smlouvy a v záznamu z jednání s uživatelem je o tom proveden zápis. V programu NPV se smlouva ukončuje automaticky.
- c) **Ukončení smlouvy ze strany uživatele:**  
Uživatel může ukončit užívání služby kdykoliv a to i bez udání důvodu. Uživatel může podat výpověď ústně nebo písemně. Dnem doručení písemné výpovědi nebo dnem ústního sdělení výpovědi pozbývá smlouva platnosti.  
Klíčový pracovník vyplní v NPV formulář Ukončení poskytování služby uživateli dle smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen Ukončení – viz příloha č. 4), vytiskne jej a založí do osobní složky uživatele. Záznam o ukončení služby podepisuje vedoucí sociální služby, pokud je to možné také uživatel. Pokud je to možné, požádá sociální pracovník při ukončení užívání služby uživatele o zhodnocení dosavadního průběhu služby.
- d) **Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele:**  
Ze strany poskytovatele může být ukončeno užívání služby z těchto důvodů:
  - při hrubém nebo opakovaném porušování vnitřních pravidel služby,
  - v případě prokazatelné nespolupráce uživatele při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
  - uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby

O ukončení poskytování služeb ze strany poskytovatele rozhoduje vedoucí sociální služby na návrh sociálního týmu. Je provedeno písemnou výpovědí. Klíčový pracovník vyplní formulář Ukončení poskytování služby uživateli dle smlouvy o poskytnutí sociální služby ve dvou vyhotoveních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Záznam o ukončení služby podepisuje vedoucí sociální služby. Výpovědní lhůta činí 1 den a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi uživateli pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak. Uživateli je sděleno, že je mu ukončena smlouva, jsou mu nabídnuty náhradní služby a je mu sděleno, že po stanovené lhůtě může opět obnovit užívání naší služby. V tomto případě bude s uživatelem uzavřena nová smlouva.

Pokud si uživatel nechce formulář Ukončení převzít, učiní o tom pracovník do tohoto dokumentu záznam. V tomto případě se výpověď považuje za účinně doručenou uživateli dnem, ve kterém uživatel odmítl výpověď převzít. Záznam o ukončení je uložen do osobní složky uživatele.

Ukončení smlouvy musí být provedeno i v případě krátkodobého zákazu užívání služby.

V případě ukončení smlouvy z důvodu nespolupráce uživatele musí být tato nespolupráce zjevná ze záznamů z jednání s uživatelem.

### **ÚHRADY ZA SLUŽBY**

Služba je poskytována bezplatně.

### **DALŠÍ DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE**

#### **Otevírací doba:**

**PO:** 10:00 – 12:00 individuální práce, 12:00-17:00 klubové aktivity

**ÚT:** 12:00 – 17:00 klubové aktivity

**ST:** 10:00 – 12:00 individuální práce, 12:00-17:00 klubové aktivity

**ČT:** 12:00 – 17:00 klubové aktivity

**PÁ:** 12:00 – 17:00 klubové aktivity

**Otevírací doba v době školních prázdnin: PO-PÁ: 10:00 – 15:30**

### **PROSTORY, MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ**

Služba je poskytována v objektu Armády spásy na Opavské 26 v Krnově. Pro činnost nízkoprahového zařízení pro děti a mládež jsou vyhrazeny dvě klubovny, přilehlé chodby, kancelář pracovníků služby, kancelář vedoucího služby, konzultační místnost a sociální zařízení.

K venkovním aktivitám slouží hřiště a zahrada, které se nacházejí za budovou.

Klubovny jsou vybaveny počítači s internetem, sedacím nábytkem, pracovními stoly pro hry a výtvarné činnosti a hudebním vybavením. Uživatelé mají v klubovnách k dispozici stolní hry, sportovní vybavení, knihy a potřeby pro výtvarné činnosti. Na chodbách jsou umístěny stolní fotbálek a pingpongový stůl.

Dne: 25.5.2018

Zpracovala: Darina Vránová, DiS, vedoucí sociální služby